一、重要提示

本年度报告摘要来自年度报告全文，为全面了解本公司的经营成果、财务状况及未来发展规划，投资者应当到证监会指定媒体仔细阅读年度报告全文。

董事、监事、高级管理人员异议声明

□ 适用 √ 不适用

董事会审议的报告期普通股利润分配预案或公积金转增股本预案

√ 适用 □ 不适用

是否以公积金转增股本

□ 是 √ 否

经公司2018年3月12日董事会审议通过的利润分配预案为：以公司2018年1月31日总股本4,413,572,185股为基数，向全体股东每10股派发现金红利2.20元（含税），送红股0股（含税），不以公积金转增股本。

董事会决议通过的本报告期优先股利润分配预案

□ 适用 √ 不适用

二、公司基本情况

1、公司简介

| 股票简称 | 顺丰控股 | 股票代码 | 002352 |
|---|---|---|---|
| 股票上市交易所 | 深圳证券交易所 | | |
| 联系人和联系方式 | 董事会秘书 | 证券事务代表 | |
| 姓名 | 甘玲 | 邬静 | |
| 办公地址 | 广东省深圳市福田区新洲十一街万基商务大厦 | 广东省深圳市福田区新洲十一街万基商务大厦 | |
| 电话 | 0755-36395338 | 0755-36395338 | |
| 电子信箱 | stz@sf-express.com | stz@sf-express.com | |

2、报告期主要业务或产品简介

（一）报告期内公司从事的主要业务、产品及其用途，经营模式等

顺丰控股是国内领先的快递物流综合服务商，经过多年发展，已初步建立为客户提供一体化综合物流解决方案的能力，不仅提供配送端的高质量物流服务，还延伸至价值链前端的产、供、销、配等环节，以客户需求出发，利用大数据分析和云计算技术，为客户提供仓储管理、销售预测、大数据分析、金融管理等一揽子解决方案。公司的物流产品主要包含：时效快递、经济快递、同城配送、仓储服务、国际快递等多种快递服务，物流普运、重货快运等重货运输服务，以及为食品和医药领域的客户提供冷链运输服务，此外，顺丰控股还提供保价、代收货款等增值服务，以满足客户个性化需求。

基于不同行业、客群、场景的需求多样化，顺丰及时升级到“以用户为中心，以需求为导向”的产品设计思维，聚焦行业特性，深挖不同场景端到端全流程客户需求，设计适合行业细分客群的有质量的差异化产品和服务，再由产品设计中心引导资源调配，优化产品体系。



顺丰控股同时还是一家具有网络规模优势的智能物流运营商。顺丰控股拥有通达国内外的庞大物流网络，包括以全货机+散航+无人机组成的空运“天网”，以运营服务网点、陆路运输网络、客服平叫网络以及一定规模自营+公里网络为主组成的“地网”，以及以智能设备、智慧服务、智慧决策、智慧包装、机器视觉识别，车载视等自研的“信息网”。“天网+地网+信息网”三网合一，直营网络覆盖国内外，是国内同行中网络控制力最强、稳定性最高，也最独特稀缺的综合性物流网络体系。

顺丰控股采用直营的经营模式，由总部对各分支机构实施统一经营、统一管理，在开展业务的范围内统一组织调度和使用资源，集中处理和计划运营中的重大事项，并根据业务发展需要，对组织架构进行调整。顺丰控股大量投入信息技术保障全网运行统一规范，建立多个运营领先的业务信息系统，保障了网络整体运营质量。顺丰控股是A股目前首家采用直营模式的快递公司。

（二）行业政策、发展阶段、周期性特点以及公司所处行业地位

1、政策红利为物流行业发展提供时间和支持

2017年以来，尤其是十九大以来，物流行业政策红利频出。

2017年2月13日，国家邮政局发布了《快递业发展“十三五”规划》(以下简称《规划》)。《规划》明确了“十三五”时期我国快递业发展的总体目标：到2020年，基本建成普惠城乡、技术先进、服务优质、安全高效、绿色节能的快递服务体系，形成覆盖全国、联通国际的发展格局。同时，《规划》布置了七项任务和九大工程。七项任务之一为积极打造“快递即日达”，到2020年，形成3-4小时寄递服务圈，基本满足网络零售和实体经济快递业集聚发展需求。九大工程之一为实施“快递即日达”工程，在城市业务收入超千亿元的城市建设多个快递产业集聚区，提升客户体验及客户活跃度、加强客户粘性来实现收入长期稳定增长。

从结果看，全年快递业务量累计完成400亿件以上，同比增长28%左右，业务收入增长24%左右，均较2016年增速相当有所下降，但仍维持较高水平。同时，国家邮政局发布的《2017年四季度中国快递发展指数报告》显示，快递行业服务质量指数同比提高13.5%，说明行业进入了提质与增量并存，降本与增效并举的新周期。此外，据国家邮政局预计，2018年中国快递业务量同比增长22.2%；快递业务收入同比增长20.2%，可见未来快递行业仍将保持较高的增长速度。

3、主要行业特征及周期性特点

（1）快递行业发展区域特征明显

我国快递行业具有明显的区域特征，由于经济发展水平的差距，快递业务主要集中于东部地区，中西部地区快递业务收入的比重仍处于较低水平的市场空间。根据国家邮政局公布的统计数据，2017年，我国东、中、西部地区快递业务收入的比重分别为80.9%、10.8%和8.3%，业务量比重分别为81.1%、11.6%和7.3%。其中，西部比重上升，业务量和收入比重均上升0.1个百分点。

（2）快递行业具有较强的季节性

快递行业具有较强的季节性特征，节日消费高峰以及每年第四季度社会贸易和运输业务高峰，形成快递业务需求的旺季，而春节假期期间物流业生产经营活动不活跃，是快递行业业务的低谷。以2017年为例，11月业务量值规模以上企业快递行业收入为565.5亿元，是同年2月的1.93倍，季节性波动特征明显。

4、精准定位中高端，直营模式下“天网+地网+信息网”三网合一成就公司行业领先地位

作为国内快递行业的领先企业，顺丰采用集中垂直管理模式，通过统一的网络运作与质量控制，凭借独特稀缺的直营模式，国内领先的全货机+散航+无人机组成的空运“天网”，全国数万的营业网点、中转分拨网点、陆路运输网络、仓储网点，客服呼叫网点，最后一公里网络等组成的“地网”，以及由智能设备、智慧服务、智慧决策、智慧包装、机器视觉识别、车载视等自研的“信息网”，形成了快递行业中控制力最强、稳定性最高的、最独特稀缺的“天网+地网+信息网”三网合一网络体系，有效保障了客户服务的时效和质量，进而为公司赢得了品牌美誉和市场号召力，公司连续多年蝉联多项快递服务质量、时效、客诉及满意度指标的排名第一，良好口碑和品牌溢价成就了公司国内快递行业领先地位。

3、主要会计数据和财务指标

（1）主要会计数据和财务指标

公司是否需追溯调整或重述以前年度会计数据

□ 是 √ 否

单位：人民币元

| | 2017年 | 2016年 | 本年比上年增减 | 2015年 |
|---|---|---|---|---|
| 营业收入 | 71,094,296,996.96 | 59,660,716,876.63 | 23.68% | 48,101,154,759.50 |
| 归属于上市公司股东的净利润（注1） | 4,770,689,703.15 | 4,180,426,152.00 | 14.12% | 3,101,430,807.30 |
| 归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润（注1） | 3,702,637,496.23 | 2,643,209,426.99 | 40.08% | 753,509,926.89 |
| 经营活动产生的现金流量净额 | 6,108,333,011.73 | 5,675,037,788.87 | 7.64% | 2,782,081,832.16 |
| 基本每股收益（元/股） | 1.12 | 1.06 | 5.66% | 0.28 |
| 稀释每股收益（元/股） | 1.12 | 1.06 | 5.66% | 0.28 |
| 加权平均净资产收益率（注2） | 18.43% | 22.46% | 下降4.03个百分点 | 7.83% |
| | 2017年末 | 2016年末 | 本年末比上年末增减 | 2015年末 |
| 总资产 | 97,660,164,354.27 | 44,134,888,588.74 | 30.65% | 34,716,573,312.30 |
| 归属于上市公司股东的净资产 | 32,680,826,796.10 | 20,511,767,696.95 | 59.33% | 13,695,736,269.49 |

注1：引属于上市公司股东的净利润同比增长率14.12%，低于归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润同比40.08%的增长率，主要是受2017年同比一次性收益的减少影响所致，其中：2016年，公司非同一控制下企业并购发行股份及募集配套资金并购了北京海鸥航空有限公司（以下简称“京五控股及其附属公司”），确认负商誉，实现净利润12.33亿元；2017年，公司对其控股股东深圳明德控股发展有限公司（以下简称“明德控股”）的全资子公司深圳市东众投资有限公司（以下简称“东众投资”）转让其持有的深圳市丰巢科技有限公司（以下简称“丰巢科技”）的15.8636%的股权，该交易公司实现税后净利润8.74亿元（投资收益11.04亿元）。剔除以上及其他非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润同比增长40.08%。

注2：上市公司应按证监会发布的《公开发行证券的公司信息披露编报规则第9号——净资产收益率和每股收益的计算及披露（2010年修订）》的规定计算净资产收益率。

（2）分季度主要会计数据

单位：人民币元

| | 第一季度 | 第二季度 | 第三季度 | 第四季度 |
|---|---|---|---|---|
| 营业收入 | 15,470,945,937.16 | 16,689,986,426.65 | 17,695,006,970.76 | 21,268,357,662.39 |
| 归属于上市公司股东的净利润 | 773,714,926.98 | 1,109,011,311.96 | 1,761,763,169.70 | 1,125,300,295.55 |
| 归属于上市公司股东的扣除非经常性损益的净利润 | 748,027,931.17 | 1,045,896,540.62 | 858,025,467.15 | 1,050,688,557.29 |
| 经营活动产生的现金流量净额 | 9,144,698.38 | 1,796,711,373.75 | 2,131,201,387.71 | 2,171,275,56189 |

上述财务指标或其加总数是否与公司已披露季度报告、半年度报告相关财务指标存在重大差异

□ 是 √ 否

4、股本及股东情况

（1）普通股股东和表决权恢复的优先股股东数量及前10名股东持股情况表

单位：股

| 报告期末普通股股东总数 | 54,760 | 年度报告披露日前一个月末普通股股东总数 | 55,722 | 报告期末表决权恢复的优先股股东总数 | 0 | 年度报告披露日前一个月末表决权恢复的优先股股东总数 | 0 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|

前10名股东持股情况

| 股东名称 | 股东性质 | 持股比例 | 持股数量 | 持有有限售条件的股份数量 | 质押或冻结情况 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | 股份状态 | 数量 |
| 深圳明德控股发展有限公司 | 境内非国有法人 | 61.25% | 2,701,927,129 | 2,701,927,129 | 质押 | 500,000,000 |
| 宁波顺达丰润投资管理合伙企业（有限合伙） | 境内非国有法人 | 8.89% | 392,253,457 | 392,253,457 | 质押 | 392,253,457 |
| 苏州工业园区元禾顺风股权投资企业（有限合伙） | 境内非国有法人 | 6.04% | 266,637,546 | 266,637,546 | | |
| 嘉德顺风（深圳）股权投资合伙企业（有限合伙） | 境内非国有法人 | 6.04% | 266,637,546 | 266,637,546 | | |
| 深圳市招广投资有限公司 | 国有法人 | 6.04% | 266,637,546 | 266,637,546 | | |
| 刘翼鲁 | 境内自然人 | 2.27% | 100,164,338 | 75,123,253 | 质押 | 68,201,193 |
| 中银资产管理有限公司 | 国有法人 | 1.56% | 68,201,193 | 68,201,193 | 质押 | 68,201,193 |
| 苏州古玉秋创股权投资合伙企业（有限合伙） | 境内非国有法人 | 1.21% | 53,327,509 | 53,327,509 | | |
| 全国社保基金五零三组合 | 其他 | 0.56% | 24,757,032 | 24,757,032 | | |
| 长安国际信托股份有限公司－长安信托－民生定增1号单一资金信托 | 其他 | 0.52% | 22,790,565 | 22,790,565 | | |

上述股东关联关系或一致行动的说明 公司未知上述股东之间是否存在关联关系，是否属于一致行动人。

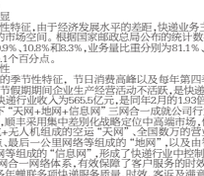
参与融资融券业务股东情况说明（如有） 不适用

（2）公司优先股股东总数及前10名优先股股东持股情况表

□ 适用 √ 不适用

公司报告期无优先股股东持股情况。

（3）以方框图形式披露公司与实际控制人之间的产权及控制关系



5、公司债券情况

公司是否存在公开发行并在证券交易所上市，且在年度报告批准报出日未到期或到期未能全额兑付的公司债券

否

三、经营情况讨论与分析

公司是否需要遵守特殊行业的披露要求

是

快递服务业

1、报告期经营情况简介

2017年，中国宏观经济延续了2016年下半年以来企稳向好的态势，多项宏观经济指标都趋于改善，经济总体实现较为理想增长，稳中向好的宏观经济有效支撑了快递行业持续向上健康发展，国家邮政局数据显示，2017年快递行业业务量规模400.6亿件，同比增长28%；业务收入规模4957.1亿，同比增长24.7%。

2017年2月24日，顺丰控股在深交所完成重组更名暨上市敲钟仪式。上市后的第一年里，无论是财务业绩，还是业务发展，都取得了优于预期的表现和突破。具体情况如下：

（1）公司整体财务表现

财务状况：报告期末，公司总资产576.60亿元，较2016年末增长30.65%。得益于2017年度良好的盈利水平及配套募集资金到位，公司报告期末归属于上市公司股东的净资产326.81亿元，较2016年末上升59.33%。同时，良好的业绩增长带来健康的现金流，辅以稳健的财务管控手段，公司报告期末的资产负债率水平进一步下降，自2016年12月31日时点的63.42%下降至2017年12月31日时点的43.23%，资产负债情况趋稳健、乐观。

营业收入方面：2017年实现快递件量30.52亿票，同比增长18.29%；营业收入710.94亿元，同比增长23.68%，其中速运物流收入706.09亿元，同比增长23.57%，与快递行业整体收入增长趋势基本一致；另外，优质的服务也带来了高于同行的品牌溢价，以公司2014年至2017年的票均收入看，快递业务票均收入分别为23.61元、23.83元、22.15元和23.14元，远高于行业12-14元的平均水平。高质量的票均收入，及稳定的收入增长，共同保证了公司持续健康的利润水平。

利润方面：2017年度，公司利润持续稳定增长。其中，归属于上市公司股东的净利润为47.71亿，较上年同期归属上市公司股东净利润同比增长14.12%。扣除非经常性损益后归属于上市公司股东的净利润为37.03亿元，较上年同期扣除非经常性损益后归属于上市公司的净利润长43亿元，同比增长40.08%，公司子公司泰森控股实现扣除非经常性损益后归属于母公司净利润36.50亿元，超额完成2017年承诺利润（28.15亿元），实现率为129.68%，公司加权平均净资产收益率18.43%，较上年同期下降4.03%，主要是受2017年公司增加非公开发行股票募集资金带来净资产较大增长影响。2017年一次性收益较2016年同比减少将个因素的综合影响，具体影响详见公司年报全文第二节公司基本情况简介第八、主要会计数据及财务指标）。剔除这些影响后，上市公司加权平均净资产收益率较2016年有显著增长。主要财务指标数据如下表，更详尽的财务数据分析，请参见公司年报全文第四节经营情况讨论与分析相关内容。



（2）传统业务稳健增长，贡献可持续、健康的收入

2017年，顺丰控股积极响应国家在经济领域的各项倡议，聚焦新业态下的客户和产业需求的变化，取得了一系列成果。

客户资源方面：2017年顺丰控股聚焦新业态下的客户和产业需求的变化，依托科技手段驱动内部生态变革，健全客户细分及风险控制的组织体系，实现客户资源和收入质量的稳定健康增长。

从散单客户来看：散单客户业务取得创新性的改变，核心突破在于通过对用户脸谱化的细分，建立千人千面的精准营销体系，以“走出去，引进来”的开放方式与合作伙伴共同投入资源共建场景化的权益池，实现散单客户收入同比增速19.5%，较2016年增速上升10.5个百分点。其中散客会员收入呈现快速增长，同比增长51.6%，较2016年增速上升9.1个百分点。未来我们将持续基于会员对散单客户开展体系化服务，提升客户体验及客户活跃度、加强客户粘性来实现收入长期稳定增长。

从月结客户来看：月结客户基数稳步增长，线上客户的引流持续发力，活跃月结客户数量从2016年12月的62.88万上升至2017年12月的82.25万，同期增长30.81%。其中销售额百万以上大客户收入占比持续提升，至2016年同期的50.9个百分点，同时运用科技手段引入大数据分析及营销技术，为客户经营能力可视化客户标签、画像，精准定位客户群体，构建新的客户管理模式，制定差异化、场景化的客户营销策略，实现老客户收入保有率较2016年提升4个百分点，多产品客户数量占比提升6.4个百分点。

相对分散，独立的客户结构，稳定增长的活跃客户数量，经营全局的风险防控体系，以及多产品组合和多元化解决方案胜任的一体化综合物流服务，共同保障了顺丰控股收入规模的长远、稳定增长。

在时效板块业务方面：2017年顺丰控股持续提升时效地图能力，不断巩固和提升行业领先优势。报告期内，全年票均时效较2016年缩短1.52小时，承诺时效达成率较2016年提升3.10%；优质的服务保证了业务的健康稳定增长。报告期内，时效板块不含税营业收入为466.81亿元，较2016年增长17.61%。

在经济板块业务方面：2017年顺丰控股产品进行了一系列化产品升级，通过优化产作业环节、科学调配内外部资源以及结构的应用，打造了一套专属于经济产品的独立运营模式，建立了一张更快捷、更安全、性价比更高的陆运网络。全新的顺丰经济快递通过模式优化，有效降低了整体运营成本，从而以更优惠的价格让利于客户，继续扩大目标客户群。同时通过对产品端到端客户服务经验点的优化，如大客户收件环节和住宅小区派件环节的优化，全面提升了产品客户服务体验。报告期内，经济产品不含税营业收入为148.21亿元，较上年同期增长22.58%。

（3）2017年新业务发展情况

重货业务情况：

顺丰控股自2015年起正式推出重货运输产品以来，依托强大的网络布局能力，不断打造和完善重货网络，满足更多客户需求。截至2017年12月31日，顺丰控股拥有717个重货网点和221个重货中转场，场地总面积超过67万平方米，覆盖全国31个省289个主要城市及地区，车辆4000余台。

得益于不断完善的重货服务网络和领先行业的时效质量水平，公司2017年重货产品不含税营业收入净增长达4.02亿元，同比增长79.93%，重货业务整体市占率持续提升。目前，合作的大客户主要有前铭电器、九牧厨卫等公司。

冷运业务情况：

截至报告期末，顺丰控股冷运网络覆盖104个城市及周边区域，其中有51座食品冷库、108条食品运输干线、3座医药冷库、12条医药干线，提供全国、华北、华东、华南、华中地区七大区域的冷运服务。凭借领先的温控技术、仓储温度、湿度异常预警监测系统，GROUND陆运资源交易平台衍报车辆GPS实时定位系统及车载温控数据采集终端系统，与顺丰冷链网络先臻对接，提供专业、高效的运输服务。食品冷库运营面积22.4万平米，通过国际化高标准DQMP的资格认证，先进的自动化制冷设备，进口温湿度监控系统，标准专业的操作管理，实现7*24小时实时监控，食品冷库2017年通过了《GSP认证证书》，《GSP认证证书》（复查）及《药品经营许可证》。医药冷库通过了国家食品药品监督管理部门对“开展药品第三方现代物流试点工作的批复”等全部认证及经营许可；冷藏车916台，并均达成GSP认证车辆及24小时监控。目前顺丰冷运专注于为生鲜食品、医药行业客户提供专业、定制、高效的综合供应链解决方案，覆盖食品、医药行业生产、电商、经销、零售等多个领域，公司全力为客户提供与医药行业发展相关、个性化的物流解决方案，2017年冷运产品不含税营业收入达22.95亿元，同比增长59.70%。生鲜食品行业服务客户有：麦当劳、X5、顶新国际集团、广药集团等。

国际业务情况：

顺丰控股致力于为国内外制造企业、贸易企业、跨境电商以及消费者提供便捷可靠的国际快递与物流解决方案，包括国际标快、国际特惠、国际小包、陆运仓储、海外仓储、转运等不同类型及时效标准的进出口服务，并可根据客户需求量身定制包括市场准入、运输、清关、派送在内的一体化的进出口解决方案，旨在帮助中国优秀企业/商品“走出去”，亦将海外优质企业/商品“引进来”。

截至报告期末，国际快递服务已覆盖如美国、欧盟、日本、韩国、东盟、巴西、俄西哥、智利等53个国家，其中，拥有近代国特殊需求范围已超过90%；国际小包服务网络已覆盖全球220个国家及地区，跨境跨境电商物流发展趋势凸显，我们将继续为客户提供一站式跨境电商物流解决方案，从如何在海外仓，为中国客户建立海外仓，为中国客户提供海外仓操作服务，对重点流向打造包机服务保障，整合海外资源与国内优质冷运服务能力，为客户打造“一站式”跨境生鲜冷链服务，同时在集报推派（Break-bulk Direct）新型服务获得突破等等，这使得公司在2017年在一些关键贸易流向上赢得了一批重要跨境贸易客户。报告期内，国际产品净收入20.43亿元，较上年增长43.70%。

此外，在国家级战略“一带一路”的牵引下，中国经济将和世界各国更多开放共赢、互联互通，跨境贸易和商务活动也将越来越频繁。为顺应国际贸易、跨境电商发展蓬勃大趋势，顺丰控股和UPS于2017年5月宣布在香港成立合资公司，助力双方共同开发和提供国际物流产品，聚焦跨境贸易，拓展全球市场。截至本报告期末，华合资公司已经在北京、上海、广州、深圳、香港、台北、东京、大阪、首尔、新加坡、曼谷、胡志明市、吉隆坡、马尼拉、雅加达、迪拜、阿姆斯特丹、法兰克福、巴黎、马德里、米兰、伦敦、芝加哥、洛杉矶、纽约、亚特兰大、墨西哥城、圣保罗、约翰内斯堡、悉尼、墨尔本、迪拜、孟买、班加罗尔、德里、金奈、新德里、台北、高雄、大阪、东京、首尔、釜山、曼谷、胡志明市、雅加达、吉隆坡、马尼拉、宿务、仁川、济州、新加坡